

Volume 5, Nomor 1, April 2010

B4

ISSN 1978-3884

# Management Insight

**Jurnal Ilmiah Manajemen**

**Fahrudin Js Pareke**

Pemodelan Hubungan Perilaku Pemimpin Transformasional-Tansaksional dengan Perilaku Kerja Bawahan

**R. A. Marlien  
Gatot Mardoko**

Membangun Hubungan Jangka Panjang Melalui Kepercayaan pada Perusahaan dan Agen

**Hendra Novianzah  
Slamet Widodo**

Studi Karakteristik Kepemimpinan di Lembaga Pendidikan Tinggi

**Sherly Suliawan  
Dewi Rahmayanti**

Pengaruh *Insider Ownership*, Risiko Pasar dan Profitabilitas Terhadap Kebijakan Dividen Pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2006-2009

**Boingo C. H. Sinamo  
Sodarto**

*Service Operational Standards* PT TiKi Bengkulu

**Aulia Kurniawan  
Sri Warsono**

Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Bengkulu

**Rina Suthia Hayu**

Pentingnya Peran Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Kualitas Lulusan, Sebagai Institusi Pembangun *Lingkage* Antara Dunia Sekolah dan Dunia Kerja

**Jurusan Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu  
Jalan Raya Kandang Limun, Bengkulu  
Telpon 0736-21170**

# Management Insight

**Jurnal Ilmiah Manajemen**

**ISSN 1978-3884**

**Penanggung Jawab**

Dr. Ridwan Nurazi, SE., M.Sc., Ak.

**Ketua Redaktur**

Dr. Fahrudin Js Pareke, SE., M.Si.

**Redaktur Ahli**

Prof. Lizar Alfansi, SE., MBA., Ph.D.

Slamet Widodo, SE., MS., Ph.D.

Dr. Kamaludin, SE., MM.

Dr. Effed Darta Hadi, SE., MBA.

Dr. Syaiful Anwar AB., SE., SU.

**Sekretaris Redaksi**

Rina Suthia Hayu, SE., MM.

**Staf Redaksi**

Seprianti Eka Putri, SE., M.Si

Anggri Puspita Sari, SE., M.Si

**Alamat Redaksi**

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu

Jl. Raya Kandang Limun Bengkulu

Telpon 0736-21170



# Management Insight

Jurnal Ilmiah Manajemen

Volume 5, Nomor 1, April 2010

- |  |         |
|--|---------|
| Pemodelan Hubungan Perilaku Pemimpin Transaksional-Transformasional dengan Perilaku Kerja Bawahan<br><b>Fahrudin Js Pareke</b>   | 1 - 16  |
| Membangun Hubungan Jangka Panjang Melalui Kepercayaan pada Perusahaan dan Agen<br><b>R. A. Marlien &amp; Gatot Mardoko</b>   | 17 - 32 |
| Studi Karakteristik Kepemimpinan di Lembaga Pendidikan Tinggi<br><b>Hendra Novianzah &amp; Slamet Widodo</b>   | 33 - 42 |
| Pengaruh <i>Insider Ownership</i> , Risiko Pasar dan Profitabilitas Terhadap Kebijakan Deviden Pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2006-2009<br><b>Sherly Suliawan &amp; Dewi Rahmayanti</b> | 43 - 53 |
| <i>Service Operational Standard</i> PT TIKI Bengkulu<br><b>Boingo C. H. Sinamo &amp; Sodarto</b>   | 53 - 62 |
| Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Bengkulu<br><b>Aulia Kurniawan &amp; Sri Warsono</b>  | 63-70   |
| Pentingnya Peran Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Kualitas Lulusan, Sebagai Institusi Pembangun <i>Lingkage</i> Antara Dunia Sekolah dan Dunia Kerja<br><b>Rina Suthia Hayu</b>   | 71-75   |

perpustakaan yang diberikan oleh perpustakaan daerah provinsi Bengkulu yang ditinjau berdasarkan aplikasi *Quality Function Deployment* (QFD).

## KAJIAN LITERATUR DAN KERANGKA ANALISIS

### Pelanggan

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi kita atau perusahaan. (Nasution, 2005: 45). Secara tradisional pelanggan diartikan orang yang membeli dan menggunakan produk dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelayanan. Dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Dalam dunia perbankan pelanggan diartikan nasabah. Pandangan tradisional ini menyimpulkan bahwa pelanggan adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Sedangkan orang yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum proses produksi berlangsung adalah dianggap sebagai pemasok. (Yamit, 2002:75).

### Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaannya produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan (Yamit, 2002: 78). Dari definisi kepuasan pelanggan tersebut, perusahaan harus berusaha mengetahui apa yang diharapkan pelanggan dari produk dan jasa yang dihasilkan. Harapan pelanggan dapat didefinisikan secara tepat apabila perusahaan mengerti persepsi pelanggan terhadap kepuasan. Mengetahui persepsi pelanggan terhadap kepuasan sangatlah penting, agar tidak terjadi kesenjangan (*gap*) persepsi antara perusahaan dengan pelanggan. Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan (Tjiptono, 2001: 25).

### Kualitas

Menurut Schroeder (2002:168) mutu didefinisikan sebagai kecocokan penggunaan oleh pelanggan, dari segi pelanggan mutu kerap kali dikaitkan dengan nilai, kegunaan atau bahkan harga. Dari segi produsen, mutu dikaitkan dengan merancang dan membuat produk untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

### Jasa

Jasfar (2005:17) jasa (*service*) adalah setiap tindakan atau aktivitas dan bukan benda, yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya intangible (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin terikat atau tidak pada produk fisik.

### Quality Function Deployment (QFD)

*Quality Function Deployment* (QFD) muncul pada tahun 1965-1967 ketika Yoji Akao dan Katsuyoshi Ishihara mempraktekannya pada bidang pengendalian kualitas. Untuk memajukan *Total Quality Management* (TQM), mereka menyebarkan definisi yang hampir sama dengan QFD, dimana fungsi-fungsi dari kualitas dikerahkan untuk mencapai kualitas itu sendiri. QFD ini didasari pada penelitian Katsuyoshi Ishihara yang pada waktu itu bekerja pada divisi komponen elektronik di perusahaan Matsushita. Ia merupakan orang pertama yang menerapkan pengerahan fungsi (*Function Deployment*) untuk memperjelas tugas-tugas dari kualitas. *Quality Function Deployment* diterapkan pertama kali di Jepang oleh Mitsubishi's Kobe Shipyard pada tahun 1972, yang kemudian diadopsi oleh Toyota. Ford Motor Company dan Xerox membawa konsep ini ke Amerika Serikat pada tahun 1986. Semenjak itu QFD banyak diterapkan oleh perusahaan-perusahaan Jepang, Amerika Serikat dan Eropa (Novita et al, 2007).

*Quality Function Deployment* didefinisikan sebagai suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan itu ke dalam kebutuhan teknis yang relevan, dimana masing-masing area fungsional dan tingkat organisasi dapat mengerti dan bertindak (Nasution, 2005:58). Sedangkan menurut



Ariani (2002:184), *quality function deployment* (QFD) merupakan metode perencanaan dan pengembangan produk secara terstruktur yang memungkinkan tim pengembangan mendefinisikan secara jelas kebutuhan dan harapan tersebut. QFD merupakan suatu praktek untuk perbaikan proses yang memungkinkan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan.

### **Perpustakaan**

Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. (Syihabuddin Qalyubi, 2007: 287).

### **Kerangka Analisis**

Mengumpulkan Suara Konsumen (*Voice of Customer*) → Menyusun Rumah Kualitas (*House of Quality*) → Analisa dan Interpretasi → Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Bengkulu

Keterangan :

1. Fase pertama : pengumpulan suara pelanggan (*voice of customer*)
2. Fase kedua : penyusunan rumah kualitas (*the house of quality*)
3. Fase ke tiga melakukan analisa dan interpretasi dari tahap-tahap sebelumnya
4. Kualitas Pelayanan adalah pencapaian dari proses QFD

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini bersifat *survey* lapangan yaitu melakukan penelitian langsung ke lapangan serta melakukan penyebaran *questioner* kepada anggota perpustakaan daerah provinsi Bengkulu, serta kepada pegawai perpustakaan daerah provinsi Bengkulu.

### **Definisi Operasional**

1. Pelanggan adalah anggota yang menggunakan jasa Perpustakaan Daerah Bengkulu dan Perpustakaan Daerah Sumatra Utara, dalam hal ini pengisian kuisioner dilakukan oleh para anggota yang menggunakan jasa perpustakaan.
2. QFD adalah penyebaran atau pengembangan fungsi suatu produk yang digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan anggota kedalam spesifikasi teknis tertentu dalam merancang proses baru.
3. Pengumpulan suara pelanggan adalah kegiatan yang dilakukan berupa penyebaran kuisioner kepada para anggota guna mengetahui variabel-variabel yang diinginkan pelanggan.
4. Penyusunan rumah kualitas adalah penyusunan variabel-variabel yang diinginkan anggota dengan lebih terarah sehingga pihak perpustakaan lebih mudah untuk memenuhi keinginan anggota.
5. Analisa dan intreprastasi adalah kegiatan menganalisis dan menjelaskan hasil dari penyusunan atribut yang dibutuhkan konsumen.
6. Kualitas pelayanan yaitu cara memberikan layanan dan berbagai kebijakan atau perlakuan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kepuasan agar pelanggan tetap menggunakan produknya baik barang maupun jasa. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan Perpustakaan Daerah Bengkulu sudah memenuhi harapan dan kebutuhan mereka.

### **Populasi dan Sampel**

Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah setiap anggota perpustakaan daerah provinsi Bengkulu dan anggota perpustakaan Perpustakaan Daerah Sumatra Utara sampai jumlah kuisioner mencukupi untuk melakukan analisis.

Sampel penelitian ini adalah anggota Perpustakaan Daerah Provinsi Bengkulu dan Perpustakaan Daerah Sumatra Utara. Dalam pemilihan sampel dilakukan selama penelitian dilangsungkan.



## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAERAH PROVINSI BENGKULU (Aplikasi *Quality Function Deployment*)

Aulia Kurniawan & Sri Warsono

Jurusan Manajemen Universitas Bengkulu

**ABSTRACT.** *This purpose of this research to examine the service quality that has been given from District Libraries Of Bengkulu Province that been observed by quality function deployment. This research is using primary and secondary data was collected from interview and questionnaires. Accidental sampling was used distributing to quistionnaires to 40 members of District Libraries Of Bengkulu Province for four days and 40 members of District Libraries Of North Sumatra Province for two days. This research used quantitative and qualitative analysis where likert scale was employed for the quantitative analysis. From result found that the service quality which has been given by District Libraries Of Bengkulu Province was good enough, however value for member interest degree, 4.10. next is the priority technical explanation that connected to 23 service attributes with 15 parameters. Technical with highest priorites is to increase employer capability by giving an education, training, and employer development from the result, researcher, suggests that District Libraries Of Bengkulu Province to increase their service quality that will fullfill members satisfaction.*

**Keywords:** *Quality Function deployment; Tangibles; Realibility; Responsivness; Anssurance; Emphaty*

### PENDAHULUAN

Menurut penelitian yang dilakukan Dr Amir Soas dari Fakultas Kedokteran Universitas Case Western di Cleveland, rajin membaca merupakan cara terpenting untuk melindungi otak dari kerusakan dan menjaganya agar tetap hidup. Melalui buku yang dibaca, kepribadian dapat ditentukan, moral pribadi dapat dibentuk dan pola pikir dapat diubah. Manfaat-manfaat tersebut dapat diperoleh dengan melestarikan budaya membaca dalam kehidupan sehari-hari. Dengan lestari budaya membaca, kebodohan dapat dientaskan dan masyarakat dapat dicerdaskan.

Istilah perpustakaan daerah sebenarnya tidak berbeda dengan arti dan fungsi perpustakaan itu sendiri. Tetapi arti perpustakaan daerah biasanya menunjukkan letak dan penanggungjawab perpustakaan ada pada pemerintahan daerah, misalkan perpustakaan daerah Propinsi Bengkulu. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa informasi yang sebagian besar bertujuan tidak untuk mencari keuntungan atau nirlaba. Pada banyak praktik di Indonesia, karena institusi bersifat nirlaba, maka kualitas layanan kepada pemakai tidak menjadi prioritas. Kondisi perpustakaan daerah provinsi Bengkulu saat ini boleh jadi menjadi suatu objek yang kurang bahkan tidak disukai oleh pelajar sekalipun, apalagi oleh pelaku bisnis. Tidak heran kalo mendengar seorang pelajar yang mengatakan kata "seram" atau "angker" jikalau ditanya tentang perpustakaan. Kondisi ini menjadi pekerjaan rumah bagi kita semua dimana perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat saat ini, perkembangan informasi secara global sudah demikian hebatnya, harus diikuti dengan baiknya pelayanan perpustakaan sebagai salah satu media informasi dan ilmu pengetahuan. pada kenyataannya di perpustakaan daerah provinsi Bengkulu hal itu belum terwujud, penggunaan dan pemanfaatan teknologi belum sepenuhnya di diterapkan. Pelayanan yang diberikan kepada anggota masih terkesan kaku dan seadanya.

Maka penelitian terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dengan tujuan adanya peningkatan mutu pelayanan dan untuk jangka panjang untuk mempertahankan anggota. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk meneliti tingkat kepentingan anggota dan kinerja pelayanan perpustakaan daerah provinsi Bengkulu. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan



### Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif dan kuantitatif.

Adapun tahap yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Tahap pertama:

- a. Menghitung kuisioner yang masuk
- b. Menghitung derajat kepentingan keinginan dan perhitungan rerata (Nasution,2005:72):

$$X_1 = \frac{\sum DK_i}{n} \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

X1 = Rerata Derajat Kepentingan

DKi = Derajat Kepentingan Responden ke-i

n = Jumlah Responden

2. Tahap Kedua

- a. Menentukan kinerja dari setiap atribut jasa pelayanan perpustakaan daerah provinsi Bengkulu (Nasution,2005:72)

$$X_2 = \frac{\sum K_i}{n} \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan:

X2 = Rerata Kinerja Atribut perpustakaan daerah provinsi Bengkulu

Ki = Kinerja Atribut Jasa ke-i

n = Jumlah Responden

3. Tahap ketiga

Tahap analisa dan interpretasi dari keseluruhan tahap diatas untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan. Hal ini dapat dilihat dari layanan yang diberikan oleh Perpustakaan daerah provinsi Bengkulu dan harapan yang diinginkan oleh anggota. Jika kualitas pelayanan yang diberikan lebih rendah dari dari harapan anggota maka kinerja Perpustakaan daerah provinsi Bengkulu masih kurang baik sehingga perlu dilakukan perbaikan secara menyeluruh pada bidang-bidang operasionalnya. Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan kepada anggota telah dirasakan lebih baik maka pekerjaan pihak perpustakaan hanya menentukan strategi untuk lebih mengembangkannya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Kinerja Atribut Jasa Perpustakaan Daerah Bengkulu

Kinerja atribut jasa perpustakaan dan pembandingnya ditinjau dari persepsi anggota, yaitu untuk menentukan besarnya nilai target dari pengelola perpustakaan. Maka harus diketahui kinerja dari Perpustakaan Daerah Bengkulu dengan pembandingnya Perpustakaan Daerah Sumatera Utara. Menurut hasil perhitungan tingkat kepuasan layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah Bengkulu ternyata sedikit lebih rendah dibandingkan dengan nilai kepuasan yang diterima oleh anggota Perpustakaan Daerah Sumatera Utara.

Hasil pengolahan data terhadap kinerja atribut jasa Perpustakaan Daerah Bengkulu menurut anggota perpustakaan menunjukkan bahwa atribut jasa yang dihasilkan oleh pengelola perpustakaan sudah baik namun masih belum sebaik Perpustakaan Daerah Sumatra Utara. Jika dilihat total rata-rata kinerja Perpustakaan Daerah Bengkulu memperoleh nilai 3.55 sedangkan Perpustakaan Daerah Sumatra Utara memperoleh nilai 3.85 atau selisih 0.30.

Kinerja dengan bobot tertinggi Perpustakaan Daerah Bengkulu adalah atribut ke-4 yaitu, Kondisi buku yang ada dalam keadaan baik dengan bobot 3,93. Hal ini menunjukkan bahwa Perpustakaan Daerah Bengkulu sudah memenuhi harapan atau keinginan anggotanya karena atribut ini termasuk atribut dengan bobot tertinggi pada harapan atau keinginan anggota.

Perpustakaan Daerah Bengkulu masih perlu membenahi beberapa atribut kinerjanya diantaranya ketersediaan toilet perpustakaan yang terjaga kebersihannya dengan bobot 3.30 ini



terlihat dari kondisi toilet yang terdapat di perpustakaan daerah Bengkulu, kemudian atribut respon yang baik dari pustakawan dalam menerima kritik dan saran dari anggota dengan bobot 3.35 dan atribut-atribut lainnya yang masih perlu ditingkatkan pelayanannya.

#### **Analisis Pelayanan yang diberikan Perpustakaan Daerah Bengkulu (Parameter Teknik)**

Parameter Teknik/Penjelasan Teknis melalui wawancara (*interview*) dengan pihak pengelola perpustakaan untuk mengetahui parameter teknik mana yang sesuai dengan harapan dan keinginan anggota.

1. Pelayanan *cleaning service* seluruh ruangan dan fasilitas perpustakaan
2. Menambah jumlah loker
3. Menambahkan kipas angin atau AC di ruangan perpustakaan
4. Melakukan perawatan dan peremajaan buku yang sudah mulai kurang baik
5. Meningkatkan disiplin para pegawai perpustakaan
6. Memberikan pelayanan dengan cepat dan handal
7. Meningkatkan intensitas pengecekan penataan buku
8. Meningkatkan kemampuan karyawan dengan memberikan pendidikan, pelatihan dan pengembangan kepada pegawai perpustakaan
9. Penambahan bahan pustaka dan koleksi perpustakaan
10. Penempatan informasi di setiap titik layanan.
11. Pengamanan yang baik di loker
12. Mengkondisikan ruang yang praktis, lapang, tenang, kualitas udara yang baik dan pencahayaan yang baik.
13. Menyediakan kotak kritik dan saran
14. Menjalin komunikasi baik terhadap anggota
15. Meningkatkan keramahan karyawan

#### **Analisis Keeratan Hubungan Antara Atribut Jasa Dengan Penjelasan Teknis.**

Pada tahap ini akan dianalisis hubungan keeratan masing-masing atribut jasa dengan parameter teknik untuk menentukan apakah hubungan masing-masing atribut jasa dengan parameter teknik mempunyai hubungan yang kuat, sedang atau lemah.

#### **Analisis Target yang Ingin Dicapai Perpustakaan Daerah Bengkulu**

Pada tahap ini akan ditentukan target yang ingin dicapai perpustakaan dari 15 parameter teknik yang diberikan perpustakaan pada anggota dengan tujuan agar perpustakaan perusahaan lebih terfokus dalam melakukan setiap pekerjaan mereka dimana target yang ingin dicapai perusahaan diberi kode agar mudah meletakkan pada *the house of quality* pada matrik *technical matrix*.

#### **Analisis Tingkat Kesulitan Teknis Dalam Pencapaian Target (Technical Difficulties)**

Pada tahap ini menentukan kesulitan teknis dengan cara *interview* dengan pihak manajemen perusahaan. Langkah pertama, yaitu dengan menyebutkan semua kesulitan teknis yang dihadapi perusahaan kemudian kesulitan teknis tersebut diberi bobot. Pihak manajemen perpustakaan menetapkan kesulitan pencapaian target dari setiap parameter teknik yang diberikan kepada anggota. Tingkat kesulitan yang cukup rendah dan mudah diselesaikan diberi bobot satu (1), tingkat kesulitan yang lebih tinggi diberi bobot dua (2), dan tingkat kesulitan yang tinggi dan sangat sulit untuk diselesaikan diberi bobot tiga (3). Kemudian kesulitan teknis ini diberi kode dan diletakkan pada *technical matrix* pada *the house of quality*.

#### **Analisis Prioritas Penjelasan Teknis**

Pada tahap ini akan ditentukan prioritas dari keeratan hubungan antara atribut jasa dengan parameter teknik. Prioritas ini dimulai dari yang paling tinggi sampai dengan yang paling rendah. Tujuan ditetapkannya prioritas penjelasan teknis ini adalah untuk memberikan kemudahan pada pihak perusahaan untuk melakukan pembenahan dan perbaikan. Atribut dengan nilai tinggi akan menjadi prioritas perhatian. Semakin tinggi nilai maka akan semakin kuat hubungan diantara keduanya. Sebaliknya semakin rendah nilai maka semakin lemah



hubungan diantara keduanya. Prioritas ini selanjutnya diletakkan pada bagian bawah *technical matrix the house of quality*.

### **Analisis Konflik atau Sinergi diantara Penjelasan Teknis (*Interrelationship*)**

Tahap ini bertujuan untuk melihat apakah terdapat konflik dan sinergi yang terjadi pada setiap penjelasan teknis (parameter teknis). Dari penjelasan teknis yang diperoleh kita dapat melihat apakah terdapat konflik atau sinergi dari setiap atribut. Kemudian kita dapat menentukan latar belakang yang menjadi penghambat setiap atribut yang akhirnya dapat digunakan untuk mendapatkan solusi untuk tindakan perpustakaan kedepan. Uraian dimulai pada parameter teknik yang mempunyai bobot yang paling besar beserta kode yang terlebih dahulu telah ditentukan pada saat penentuan tingkat kesulitan teknis dan kemudian akan diletakkan pada bagian atas berbentuk segi tiga (*interrelationship*) pada rumah kualitas (*the house of quality*).

### **Pembahasan Gambar Hasil House Of Quality**

House of quality(HOQ) merupakan bagian dari proses QFD yang menggunakan sebuah matrix perencanaan untuk menghubungkan keinginan anggota dengan cara yang dilakukan penyedia jasa untuk memenuhi keinginan tersebut. Dari penelitian yang telah dilakukan maka didapat hasil akhir *house of quality* yang terdiri dari 6 tahapan.

Pada tahap pertama ini didapat atribut-atribut yang diinginkan oleh penumpang yaitu :

- a. Dimensi *Tangibles (Bukti Fisik)* : Ruangan perpustakaan selalu dalam keadaan bersih, Jumlah penitipan tas/barang terjaga yang memadai, Ruangan perpustakaan dilengkapi dengan pendingin ruangan, Kondisi buku yang ada dalam keadaan baik, Penampilan petugas perpustakaan rapi, Tata letak ruangan yang praktis untuk melakukan kegiatan diperpustakaan, Terdapat toilet perpustakaan yang terjaga kebersihannya, Tersedianya form peminjaman dan ballpoint yang memadai.
- b. Dimensi *Reliability (Kehandalan)* : Jam buka perpustakaan yang konsisten, Kemudahan dalam mengisi form peminjaman buku, Kemudahan dalam membuat kartu anggota perpustakaan, Adanya sistem penataan buku yang jelas.
- c. Dimensi *Responsiveness (Daya Tanggap)* : Ketanggapan pustakawan dalam membantu anggota yang mengalami kesulitan dalam mencari buku, Pustakawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh anggota.
- d. Dimensi *Anssurance (Jaminan)* : Buku yang ada tersedia dengan lengkap, Koleksi majalah / Koran yang ada tersedia dengan lengkap, Ketersediaan penunjuk lokasi buku yang jelas, Lama waktu peminjaman buku yang memadai, Kenyamanan anggota beraktifitas di dalam perpustakaan.
- e. Dimensi *Emphaty (Empati)* : Respon yang baik dari pustakawan dalam menerima kritik dan saran dari anggota, pustakawan menjalin komunikasi baik terhadap anggota, Pustakawan melayani pengguna dengan sopan dan ramah.

Pada tahap kedua ini dapat diketahui Parameter teknik yang dijelaskan oleh pihak perpustakaan Daerah Bengkulu antara lain : Pelayanan *cleaning service* seluruh ruangan dan fasilitas perpustakaan, Menambah loker, Menambahkan kipas angin atau AC di ruangan perpustakaan, Melakukan perawatan dan peremajaan buku yang sudah mulai kurang baik, Meningkatkan disiplin para pegawai perpustakaan, Memberikan pelayanan dengan cepat dan handal, Meningkatkan intensitas pengecekan penataan buku, Meningkatkan kemampuan karyawan dengan memberikan pendidikan, pelatihan dan pengembangan kepada pegawai perpustakaan, Penambahan bahan pustaka dan koleksi perpustakaan, Pengamanan yang baik di loker, Mengkondisikan ruang yang praktis, lapang, tenang, kualitas udara yang baik dan pencayahaan yang baik, Menyediakan kotak kritik dan saran, Menjalni komunikasi baik terhadap anggota, Penempatan informasi di setiap titik layanan, Meningkatkan keramahan karyawan.

Pada tahap ketiga ini didapat matriks hubungan antara masing-masing atribut jasa dengan masing-masing penjelasan teknis. Untuk mempermudah penjelasan maka skala preferensi dibagi menjadi tiga bagian bobot bersifat Kuat, Lemah, Sedang. Apabila atribut jasa mempunyai pengaruh yang kuat dengan penjelasan teknis maka diberi simbol K, simbol S jika atribut jasa mempunyai pengaruh yang tidak terlalu kuat/sedang dengan penjelasan teknis, dan simbol L untuk atribut jasa yang mempunyai hubungan yang lemah dengan penjelasan teknis.



Pada tahap keempat ini dapat diketahui target yang ingin dicapai oleh pihak perpustakaan dari 15 parameter teknik atau produk jasa yang telah diberikan yang kemudian diberi kode sebelumnya yaitu: A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, dan O. Kemudian ditentukan tingkat kesulitan yang dihadapi perpustakaan dalam mencapai target yang telah diberi kode sebelumnya yaitu : KA, KB, KC, KD, KE, KF, KG, KH, KI, KJ, KK, KL, KM, KN, dan KO.

Pada tahap kelima ini dapat ditentukan yang menjadi prioritas parameter teknis. Prioritas ini dimulai dari yang paling tinggi sampai dengan yang paling rendah yang telah diberi kode sebelumnya. KH, KF, KE, KC, KA, KI, KL, KG, KJ, KK, KO, KB, KD, KM, KN.

Pada tahap keenam ini dapat diketahui konflik dan sinergi yang terjadi pada setiap penjelasan teknis ( parameter teknis) yang telah diberi bobot dan kode sebelumnya pada tabel 4.12, yaitu:

- a. Penjelasan teknis yang mengalami konflik dengan yaitu : KF, KC, KE, KA, KL, KG, KK, KO, KB, KM.
- b. Penjelasan teknis yang mengalami konflik dengan yaitu : KH, KI, KJ, KD, KN.

## KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Bengkulu adalah baik dengan sebesar 3.55 yang didapat dari perhitungan kinerja atribut jasa yang dirasakan oleh anggota berdasarkan kuisioner yang telah disebar. Jumlah tersebut lebih kecil dari derajat kepentingan anggota sebesar 4.10 yang didapat dari perhitungan derajat kepentingan anggota berdasarkan kuisioner yang telah disebar. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah Provinsi Bengkulu belum memenuhi harapan anggota.
2. Dari hasil Penelitian ditemukan Atribut- atribut yang dianggap sangat penting perlu diperhatikan oleh Perpustakaan Daerah Bengkulu sebagai acuan untuk melakukan perbaikan pelayanan yaitu : ruangan perpustakaan dilengkapi dengan pendingin ruangan, kondisi buku yang ada dalam keadaan baik, tata letak ruangan yang praktis untuk melakukan kegiatan diperpustakaan, adanya sistem penataan buku yang jelas, ketanggapan pustakawan dalam membantu anggota yang mengalami kesulitan dalam mencari buku, buku yang ada tersedia dengan lengkap.
3. Dari hasil *Benchmark* ada beberapa atribut jasa yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah Bengkulu nilainya masih dibawah perpustakaan pembandingnya yaitu Perpustakaan Daerah Sumatra Utara. Hal ini seharusnya menjadi sorotan dan fokus perbaikan agar kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Bengkulu lebih meningkat.
4. Berdasarkan penelitian terdapat beberapa parameter teknik yang menjadi prioritas bagi Perpustakaan adalah seperti Meningkatkan kemampuan karyawan dengan memberikan pendidikan, pelatihan dan pengembangan kepada pegawai perpustakaan, Memberikan pelayanan dengan cepat dan handal, Meningkatkan disiplin para pegawai perpustakaan, Menambahkan kipas angin atau AC di ruangan perpustakaan, Pelayanan *cleaning service* seluruh ruangan dan fasilitas perpustakaan, Penambahan bahan pustaka dan koleksi perpustakaan, Mengkondisikan ruang yang praktis, lapang, tenang, kualitas udara yang baik dan pencayahaan yang baik., Meningkatkan intensitas pengecekan penataan buku, Penempatan informasi di setiap titik layanan, Pengamanan yang baik di loker, Meningkatkan keramahan karyawan Menambah jumlah loker, Melakukan perawatan dan peremajaan buku yang sudah mulai kurang baik, Menyediakan kotak kritik dan saran, serta Menjalin komunikasi baik terhadap anggota
5. Beberapa parameter teknis mengalami konflik, maka sebaiknya Perpustakaan Daerah Bengkulu dapat memberikan layanan jasa sesuai dengan kebutuhan dari anggota sehingga mampu memberi kepuasan anggota kepada Perpustakaan Daerah Bengkulu lebih meningkat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. 2002. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Yogyakarta: Ghalia Indonesia
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Kualitas Pendekatan Terpadu*. Jakarta : LPFE USAKTI
- Nasution M. Nur. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nasution M. Nur. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Qalyubi Syihabuddin dkk. 2007, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta
- Schroeder, Roger G. 2002. *Manajemen Operasi*. Jakarta: Erlangga
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia